

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**LƯƠNG THỊ NGỌC LAN**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN**  
**TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM**  
**CHI NHÁNH LƯU XÁ - THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**LƯƠNG THỊ NGỌC LAN**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN**  
**TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM**  
**CHI NHÁNH LƯU XÁ - THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 60.34.01.02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Phạm Thị Thanh Bình**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực, xuất phát từ tình hình thực tế tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Lưu Xá - Thái Nguyên (Vietinbank Lưu Xá).

**Tác giả luận văn**

**Lương Thị Ngọc Lan**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài **“Phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Lưu Xá - Thái Nguyên”** tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình, những ý kiến đóng góp quý báu của nhiều cơ quan, cá nhân.

Trước hết tôi xin được gửi lời cảm ơn tới Ban giám hiệu, Ban chủ nhiệm khoa và các thầy cô giáo khoa sau đại học Trường Đại học kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên - những người đã tạo điều kiện, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập.

Đặc biệt, tôi xin trân trọng cảm ơn **PGS.TS Phạm Thị Thanh Bình** - người đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và thực hiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn Lãnh đạo, các đồng nghiệp tại Vietinbank Lưu Xá đã giúp đỡ và tạo điều kiện cho tôi khi điều tra, thu thập số liệu để nghiên cứu luận văn.

Ngoài ra, tôi cũng nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình, sự động viên và tạo điều kiện về thời gian và tinh thần của lãnh đạo, bạn bè, đồng nghiệp tại đơn vị nơi tôi công tác.

Với tấm lòng chân thành, tôi xin cảm ơn mọi sự giúp đỡ quý báu đó./.

*Thái Nguyên, ngày 25 tháng 09 năm 2014*

**Tác giả luận văn**

**Lương Thị Ngọc Lan**

## MỤC LỤC

|  |          |
|--|----------|
| LỜI CAM ĐOAN .....   | i        |
| LỜI CẢM ƠN .....   | ii       |
| MỤC LỤC.....   | iii      |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....  | vii      |
| DANH MỤC CÁC BẢNG.....   | ix       |
| DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ .....  | xi       |
| <b>MỞ ĐẦU .....</b>  | <b>1</b> |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài.....  | 1        |
| 2. Tình hình nghiên cứu trong và ngoài nước.....   | 2        |
| 3. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài.....   | 4        |
| 4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài.....   | 5        |
| 5. Ý nghĩa khoa học của đề tài.....  | 5        |
| 6. Kết cấu của luận văn.....   | 5        |
| <b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN CỦA HỆ THỐNG NGÂN HÀNG .....</b> | <b>7</b> |
| 1.1. Tổng quan về thẻ thanh toán.....  | 7        |
| 1.1.1. Khái niệm thẻ thanh toán, phát triển thẻ thanh toán.....                                    | 7        |
| 1.1.2. Phân loại thẻ ngân hàng .....   | 8        |
| 1.1.3. Vai trò và lợi ích của thanh toán qua thẻ .....   | 9        |
| 1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới phát triển dịch vụ thẻ thanh toán.....                            | 11       |
| 1.2. Một số quy định về dịch vụ thẻ thanh toán.....  | 14       |
| 1.2.1. Quy định về sử dụng thẻ .....   | 14       |
| 1.2.2. Quy định về thanh toán thẻ.....   | 15       |
| 1.2.3. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức phát hành thẻ .....   | 17       |
| 1.2.5 Quyền và nghĩa vụ của tổ chức thanh toán thẻ.....  | 20       |
| 1.2.6. Quyền và nghĩa vụ của đơn vị chấp nhận thẻ.....   | 21       |
| 1.3. Thực trạng hoạt động dịch vụ thẻ thanh toán hiện nay.....                                     | 22       |

|  |           |
|--|-----------|
| 1.4. Một số kinh nghiệm phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ thanh toán .....   | 27        |
| 1.4.1. Kinh nghiệm triển khai thẻ tín dụng của Hàn Quốc .....  | 27        |
| 1.4.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thẻ của Vietcombank .....  | 30        |
| 1.4.3. Một số bài học kinh nghiệm đối với Vietinbank Lưu Xá.....   | 31        |
| <b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>  | <b>33</b> |
| 2.1. Các câu hỏi đặt luận văn cần nghiên cứu giải quyết.....   | 33        |
| 2.2. Mô hình nghiên cứu .....  | 33        |
| 2.3. Quy trình nghiên cứu .....  | 34        |
| 2.4. Phương pháp nghiên cứu .....  | 35        |
| 2.4.1. Dữ liệu nghiên cứu .....  | 35        |
| 2.4.2. Thiết kế mẫu nghiên cứu .....   | 39        |
| 2.4.3. Phương pháp thu thập thông tin.....   | 40        |
| 2.4.4. Phương pháp xử lý và tổng hợp dữ liệu.....  | 40        |
| 2.4.5. Phương pháp phân tích .....   | 40        |
| 2.5. Các chỉ tiêu nghiên cứu .....   | 42        |
| <b>Chương 3: PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH LƯU XÁ - THÁI NGUYÊN .....</b>    | <b>45</b> |
| 3.1. Khái quát về ngân hàng TMCP công thương Việt Nam chi nhánh Lưu Xá - Thái Nguyên.....  | 45        |
| 3.1.1. Quá trình ra đời, phát triển và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam chi nhánh Lưu Xá - Thái Nguyên ..... | 45        |
| 3.1.2. Tổng quan về hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam chi nhánh Lưu Xá-Thái Nguyên .....                | 50        |
| 3.1.3. Các dịch vụ thẻ thanh toán đã được triển khai .....   | 56        |
| 3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Lưu Xá-Thái Nguyên .....       | 58        |
| 3.2.1. Đối với khách hàng cá nhân .....  | 58        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.2.2. Đối với khách hàng là doanh nghiệp .....   | 63        |
| 3.2.3. Hoạt động thanh toán thẻ .....   | 64        |
| 3.3. Thông tin đối tượng điều tra .....   | 68        |
| 3.4. Đánh giá, kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng phương pháp phân tích<br>Cronbach Alpha .....   | 72        |
| 3.5. Nhân tố tác động tới việc phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng<br>TMCP Công thương chi nhánh Lưu Xá-Thái Nguyên .....             | 73        |
| 3.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân<br>hàng TMCP Công thương chi nhánh Lưu Xá.....                        | 77        |
| 3.6.1. Mô hình phân tích .....  | 77        |
| 3.6.2. Phân tích hồi qui .....  | 77        |
| 3.6.3. Kiểm định giả thuyết hồi quy .....   | 80        |
| 3.7. Đánh giá kết quả phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ thanh toán của Ngân hàng<br>TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá, Thái Nguyên.....  | 81        |
| 3.7.1. Kết quả đạt được.....  | 81        |
| 3.7.2. Tồn tại hạn chế.....   | 82        |
| 3.7.3. Nguyên nhân của tồn tại hạn chế .....  | 84        |
| <b>Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN<br/>TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH<br/>LƯU XÁ - THÁI NGUYÊN .....</b> | <b>85</b> |
| 4.1. Mục tiêu và phương hướng hoạt động dịch vụ thẻ thanh toán .....  | 85        |
| 4.1.1. Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng .....  | 85        |
| 4.1.2. Mục tiêu và giải pháp phát triển thị trường thẻ thời gian tới.....   | 89        |
| 4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ thanh toán cho ngân hàng TMCP công<br>thương Việt Nam chi nhánh Lưu Xá - Thái Nguyên .....                  | 92        |
| 4.2.1. Nhóm giải pháp về phát triển cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ cho việc<br>phát triển dịch vụ thẻ thanh toán.....                            | 92        |

|  |     |
|--|-----|
| 4.2.2. Nâng cao trình độ chuyên môn đội ngũ nhân viên và kỹ năng tư vấn khách hàng ..... | 95  |
| 4.2.3. Nâng cao chất lượng công tác quản lý và triển khai dịch vụ thẻ thanh toán....     | 98  |
| 4.2.4. Nghiên cứu và đề xuất các giải pháp đơn giản hóa thủ tục hành chính .....         | 99  |
| 4.2.5. Nghiên cứu và đề xuất các giải pháp xúc tiến khuyến mại .....                     | 99  |
| 4.2.6. Các giải pháp khác .....  | 101 |
| 4.3. Kiến nghị.....  | 102 |
| 4.3.1. Kiến nghị với Nhà nước .....  | 102 |
| 4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam.....                            | 103 |
| <b>KẾT LUẬN</b> .....  | 104 |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....  | 105 |
| <b>PHỤ LỤC</b> .....   | 106 |



## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| STT | Viết tắt    | Cụm từ                                       |
|-----|-------------|--|
| 1.  | ACB         | Ngân hàng TMCP Á Châu                        |
| 2.  | Agribank    | Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam |
| 3.  | ATM         | Máy rút tiền tự động                         |
| 4.  | BIDV        | Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam |
| 5.  | DPRR        | Dự phòng rủi ro                              |
| 6.  | DVCNT       | Đơn vị chấp nhận thẻ                         |
| 7.  | EDC         | Thiết bị đọc thẻ điện tử                     |
| 8.  | EMV         | Europay, Master Card và Visa                 |
| 9.  | Eximbank    | Ngân hàng TMCP xuất nhập khẩu Việt Nam       |
| 10. | HDV         | Huy động vốn                                 |
| 11. | HMTD        | Hạn mức tín dụng                             |
| 12. | MB          | Ngân hàng TMCP Quân Đội                      |
| 13. | NHNNVN      | Ngân hàng nhà nước Việt Nam                  |
| 14. | NHPH        | Ngân hàng phát hành                          |
| 15. | NHPHT       | Ngân hàng phát hành thẻ                      |
| 16. | NHTM        | Ngân hàng thương mại                         |
| 17. | NHTMCP      | Ngân hàng thương mại cổ phần                 |
| 18. | NHTMNN      | Ngân hàng thương mại Nhà Nước                |
| 19. | NHTTT       | Ngân hàng thanh toán thẻ                     |
| 20. | PIN         | Mã số xác định chủ thẻ                       |
| 21. | POS         | Thiết bị chấp nhận thẻ                       |
| 22. | Sacombank   | Ngân hàng TMCP Sài Gòn thương tín            |
| 23. | Seabank     | Ngân hàng TMCP Đông Á                        |
| 24. | TCTQT       | Tổ chức thẻ quốc tế                          |
| 25. | Techcombank | NHTMCP Kỹ Thương Việt Nam                    |
| 26. | TKTG        | Tài khoản tiền gửi                           |

| <b>STT</b> | <b>Viết tắt</b>      | <b>Cụm từ</b>   |
|------------|----------------------|---|
| 27.        | TTD                  | Thư tín dụng  |
| 28.        | TTKDTM               | Thanh toán không dùng tiền mặt  |
| 29.        | TTT                  | Thẻ thanh toán  |
| 30.        | UNC                  | Ủy nhiệm chi  |
| 31.        | UNT                  | Ủy nhiệm thu  |
| 32.        | Việt Á               | Ngân hàng TMCP Việt Á   |
| 33.        | Vietcombank          | NHTMCP Ngoại Thương Việt Nam  |
| 34.        | Vietinbank           | Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam                                   |
| 35.        | Vietinbank<br>Lưu Xá | Ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam<br>chi nhánh Lưu Xá |
| 36.        | VP Bank              | Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng                                   |